

PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR RECLAMOS

1. Todos los clientes de FDI FAMILY OFFICE S.A. podrán formular reclamos por los motivos que consideren necesarios.
2. Para ello podrá dirigirse al Responsable de Atención de Reclamos o solicitar a cualquier funcionario de FDI FAMILY OFFICE S.A. ser atendido por el mencionado Responsable en nuestras oficinas.
3. El Responsable de Atención de Reclamos evaluará si le asiste razón al cliente y, en caso de ser posible, lo resolverá inmediatamente.
4. Si el reclamo no puede ser solucionado inmediatamente el Responsable de Atención de Reclamos le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y el presente instructivo. Estos formularios también están disponibles en la página web institucional de la empresa (www.fdinternational.com).
5. Para proceder a analizar el reclamo es fundamental completar el “Formulario de Reclamo” con todos los datos personales del cliente, indicar el servicio prestado, redactar en forma clara y precisa los motivos que originan el reclamo y firmar el formulario por el reclamante, en caso de ser posible, adjuntar documentación respaldatoria para facilitar el análisis. FDI FAMILY OFFICE S.A. no dará trámite a ninguna solicitud de reclamo que no identifique al reclamante.
6. Una vez entregado el formulario de reclamo, el Responsable de Atención de Reclamos entregará al reclamante una copia del reclamo presentado en el que deberá constar la firma del Responsable de Atención de Reclamos, sello, fecha y hora de presentación y el número de reclamo.
7. El Responsable de Atención de Reclamos informará al cliente la fecha estimada en el que le será dada la respuesta, la cual no excederá los quince (15) días corridos desde la fecha del reclamo. No obstante, siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá ser excedido en otros quince (15) días corridos, debiéndose informar por escrito al cliente los motivos de la prórroga. Dentro de este segundo plazo, podrá prorrogarse nuevamente el plazo cuando deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, por lo cual se procederá a comunicar por escrito al cliente la fecha estimada de respuesta.
8. La respuesta a un reclamo será informada por nota o por correo electrónico.

9. No será necesario brindar una respuesta escrita al cliente, si el reclamo es resuelto a favor del mismo dentro del plazo de dos días hábiles.

10. FDI FAMILY OFFICE S.A. efectuará sus mejores esfuerzos para procurar darle una respuesta fundamentada en los menores tiempos posibles.

11. En el caso que FDI FAMILY OFFICE S.A. considere que el reclamo es injustificado, informará al cliente su resolución, fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud. No obstante, el cliente podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.